

202572-2026 - Hange

Austria – IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused – Implementierung einer Omnichannel-Contact-Center- und einer Workforcemanagement-Lösung für den Kundenservice der EVN

OJ S 58/2026 24/03/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Netz Niederösterreich GmbH

E-posti aadress: martina.bischof-haidinger@evn.at

Võrgustiku sektori hankija tegevus: Elektrienergiaga seotud tegevus

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Implementierung einer Omnichannel-Contact-Center- und einer Workforcemanagement-Lösung für den Kundenservice der EVN

Kirjeldus: Das Projekt gliedert sich in 2 Lose: Im Los 1 ist die Beschaffung einer Omnichannel-Contact-Center-Lösung zur Ablöse des bestehenden OpenScape Contact Centers (OSCC) geplant und im Los 2 ist die Beschaffung (Lieferung und Implementierung) einer Workforcemanagement-Lösung zur Ablöse des bestehenden Dienstplanungs-System InVision geplant.

Menetluse tunnus: da77b5bd-916b-446e-b974-502ea35d2b44

Sisemine tunnus: MBI-2603020004

Menetluse liik: Väljakuulutamisega läbirääkimistega hankemenetlus / konkurentsipõhine läbirääkimistega hankemenetlus

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Postiaadress: EVN Platz

Linn: Maria Enzersdorf

Sihtnumber: 2344

Riik – jaotus (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Riik: Austria

Lisateave: AT12

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/25/EL

2.1.5. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Hanke osade maksimaalne arv, mille kohta üks pakkuja võib pakkumusi esitada: 2

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Pealkiri: Los 1: Implementierung einer Omnichannel-Contact-Center-Lösung für den Kundenservice des EVN

Kirjeldus: EVN plant die Beschaffung (Lieferung und Implementierung) einer Omnichannel-Contact-Center-Lösung zur Ablöse des bestehenden OpenScape Contact Centers (OSCC)

Sisemine tunnus: MBI-2603020004 Los 1

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Postiaadress: EVN Platz

Linn: Maria Enzersdorf

Sihtnumber: 2344

Riik – jaotus (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Riik: Austria

5.1.3. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 01/01/2027

Kestuse lõppkuupäev: 31/12/2028

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 0

5.1.6. Üldine teave**Reserveeritud osalemine:**

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole veel teada

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate maksimumarv: 10

Menetlus toimub järjestikuste etappidena. Igas etapis võidakse mõni osaleja kõrvaldada

5.1.11. Hankedokumendid

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: saksa keel

Hankedokumentide aadress: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Hanke tingimused**Esitamise tingimused:**

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://beschaffung.evn.at>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: saksa keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Nõutav on täiustatud või kvalifitseeritud e-allkiri või e-tempel (nagu on määratletud määruses (EL) nr 910/2014)

Pakkujad võivad esitada rohkem kui ühe pakkumuse: Ei ole lubatud

Finantstagatise kirjeldus: siehe Ausschreibungsunterlagen

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 17/04/2026 09:59:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: siehe Auftragsunterlagen

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

Rahastamiskord: 30 Tage netto

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Netz Niederösterreich GmbH - Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Netz Niederösterreich GmbH

Hankedokumentidele internetivälisest juurdepääsu pakkuv organisatsioon: Netz Niederösterreich GmbH

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Netz Niederösterreich GmbH

5.1. Osa: LOT-0002

Pealkiri: Los 2: Implementierung einer Workforcemanagement-Lösung für den Kundenservice des EVN

Kirjeldus: Die EVN plant die Beschaffung (Lieferung und Implementierung) einer Workforce-management-Lösung zur Ablöse des bestehenden Dienstplanungs-System InVision.

Sisemine tunnus: MBI-2603020004 Los 2

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Postiaadress: EVN Platz

Linn: Maria Enzersdorf

Sihtnumber: 2344

Riik – jaotus (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Riik: Austria

5.1.3. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 01/01/2027

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 0

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole veel teada

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate maksimumarv: 10

Menetlus toimub järjestikuste etappidena. Igas etapis võidakse mõni osaleja kõrvaldada

5.1.11. Hankedokumendid

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: saksa keel

Hankedokumentide aadress: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://beschaffung.evn.at>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: saksa keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Nõutav on täiustatud või kvalifitseeritud e-allkiri või e-tempel (nagu on määratletud määruses (EL) nr 910/2014)

Pakkujad võivad esitada rohkem kui ühe pakkumuse: Ei ole lubatud

Finantstagatise kirjeldus: siehe Ausschreibungsunterlagen

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 17/04/2026 09:59:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg,

Kesk-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: siehe Auftragsunterlagen

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

Rahastamiskord: 30 Tage netto

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Netz Niederösterreich GmbH - Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Netz Niederösterreich GmbH

Hankedokumentidele internetivälist juurdepääsu pakkuv organisatsioon: Netz Niederösterreich GmbH

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Netz Niederösterreich GmbH

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Netz Niederösterreich GmbH

Registreerimisnumber: FN 268133 p

Postiaadress: EVN Platz

Linn: Maria Enzersdorf

Sihtnumber: 2344

Riik – jaotus (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Riik: Austria

Kontaktpunkt: Martina Bischof-Haidinger

E-posti aadress: martina.bischof-haidinger@evn.at

Telefon: 0223620012938

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

TED eSender

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Hankedokumentidele internetivälist juurdepääsu pakkuv organisatsioon

Vaidlustusorgan

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

8.1. ORG-0000

Ametlik nimi: Publications Office of the European Union

Registreerimisnumber: PUBL

Linn: Luxembourg

Sihtnumber: 2417

Riik – jaotus (NUTS): Luxembourg (LU000)

Riik: Luksemburg

E-posti aadress: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

Internetiaadress: <https://op.europa.eu>

Selle organisatsiooni rollid:

TED eSender

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 94570787-0482-4223-bc85-da649abcba45 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 17

Teate saatmise kuupäev: 23/03/2026 10:04:02 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: saksa keel

Teate avaldamise number: 202572-2026

